

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DOKTER PRAKTIK DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PASIEN RAWAT JALAN PENGGUNA KARTU BPJS KESEHATAN DI RSUP DR KARIADI SEMARANG**

**Putri Zahrah Adelia, Harlina Nurtjahjanti**

Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang Semarang 50275

iniadelia@gmail.com

### **Abstrak**

Kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah adalah pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan memperoleh fasilitas berobat, pengobatan, dan kinerja dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Kualitas pelayanan dokter praktik adalah penilaian yang diberikan oleh pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter praktik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi dan sampel penelitian berjumlah 150 pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental*. Pengumpulan data menggunakan Skala Kualitas Pelayanan Dokter Praktik (29 aitem,  $\alpha = 0,926$ ) dan Skala Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna kartu BPJS Kesehatan (32 aitem,  $\alpha = 0,917$ ). Analisis regresi sederhana menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan ( $r_{xy} = 0,643$  dengan  $p = 0,000$ ) yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dokter praktik maka semakin tinggi kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Kualitas pelayanan dokter praktik memberikan sumbangan efektif sebesar 41,4% terhadap kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan dokter praktik; kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan

### **Abstract**

Consumer satisfaction on outpatient "BPJS Kesehatan" card user is outpatient "BPJS Kesehatan" card user who gets the facility for treatment, medication, and performance of Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. The quality service doctor practice is a valuation given by outpatient towards doctor's services. The aim of this research is to determine whether there is a relationship between quality service doctor practice and consumer satisfaction on outpatient "BPJS Kesehatan" card user at Dr. Kariadi, Central General Hospital, Semarang. The population of the research is entire outpatient "BPJS Kesehatan" card user at Dr. Kariadi, Central General Hospital, and totalling sampling research is 150 outpatient "BPJS Kesehatan" card user. The sampling technique is incidental sampling. Collecting data is using quality Service Scale of Doctor Practice (29 item,  $\alpha = 0,926$ ) and Consumer Satisfaction Scale outpatient "BPJS Kesehatan" card user (32 item,  $\alpha = 0,917$ ). Simple regression analysis showed a significant positive relationship between quality service dovtor practice and consumer satisfaction outpatient "BPJS Kesehatan" card user ( $r_{xy} = 0,643$  with  $p = 0,000$ ) which means that the higher the quality service doctor practice, the higher the consumer satisfaction outpatient "BPJS Kesehatan" card user. The quality service doctor practice provides effective contribution of 41,4% on consumer satisfaction outpatient "BPJS Kesehatan" card user.

**Keywords:** quality service doctor practice, consumer satisfaction outpatient "BPJS Kesehatan" card user

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak mendasar yang dimiliki masyarakat yang penyediaannya wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Salah satu bentuk fasilitas yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah rumah sakit. Namun nampaknya masih banyak masyarakat Indonesia yang tidak dapat mengakses pelayanan kesehatan (Perwira, 2001).

Pemerintah, pada tanggal 1 Januari 2014, meresmikan berlakunya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, dimana dalam pelaksanaannya BPJS Kesehatan bekerjasama dengan puskesmas dan dokter keluarga yang bertindak sebagai pelaksana pelayanan primer, serta bekerjasama dengan rumah sakit tertentu dengan ketetapan yang berlaku (Kementerian Kesehatan RI, 2014). Salah satu rumah sakit di Semarang yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan adalah RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Masyarakat yang sehat adalah salah satu tujuan yang ingin dicapai pemerintah, untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan banyak tenaga kesehatan. BPJS Kesehatan sebagai salah satu program pemerintah menuju Indonesia sehat menggerakkan dokter-dokter umum untuk mewujudkan Indonesia sehat. Pelayanan dokter praktik merupakan interaksi langsung yang terjadi antara dokter dengan pasien dan mampu menyediakan kepuasan bagi pasien. Kepuasan pasien antara lain melingkupi kebebasan memilih dokter praktik yang diminati, penanganan terhadap pasien oleh dokter praktik dengan tepat, dan pemberian resep obat yang benar. Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul karena membandingkan antara kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi (Kotler & Keller, 2009).

Tjiptono (2008), memaparkan bahwa kepuasan konsumen adalah upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Adapula definisi kepuasan konsumen menurut Kristianto (2011), adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Mowen dan Minor (2002), berpendapat bahwa kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

BPJS Kesehatan adalah program jaminan kesehatan yang dapat digunakan untuk berobat dan pengobatan ditanggung oleh BPJS Kesehatan, maka para pasien rawat jalan pengguna layanan BPJS Kesehatan harus mengetahui prosedur atau cara berobat menggunakan jasa BPJS Kesehatan. Berdasarkan pemaparan teori di atas, kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan adalah pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan yang memperoleh fasilitas berobat, pengobatan, dan kinerja dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Saat ini kepuasan konsumen menjadi perhatian dari berbagai pihak baik pemerintah, perusahaan maupun konsumen. Kepuasan konsumen menjadi perhatian berbagai pihak karena semakin baiknya pemahaman masyarakat tentang konsep kepuasan konsumen sebagai strategi memenangkan persaingan yang semakin tajam dalam dunia bisnis.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam sebuah usaha. Tjiptono (2000), menyatakan ada 4 metode yang banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan konsumen, yaitu: 1) sistem keluhan dan saran 2) survei kepuasan 3) *ghost shopping* 4) *lost customer analysis*.

Dokter praktik sebagai salah satu penentu kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit memiliki penjelasan yaitu Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010), kualitas pelayanan berbasis pengguna dimana kualitas berarti secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Sugiarto (1999), mengatakan kualitas pelayanan adalah penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat jasa tersebut disampaikan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Penilaian kualitas pelayanan muncul berdasarkan persepsi konsumen setelah mendapatkan dan merasakan suatu pelayanan.

Dokter yang melakukan praktik kedokteran pada pasien adalah dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban dalam suatu hubungan hukum dokter-pasien. Jasa atau layanan dokter praktik

yang sesuai dengan peraturan dalam bidang yang dijalannya akan menunjukkan profesionalitas seorang dokter. Profesionalisme yang tinggi ditunjukkan oleh besarnya keinginan untuk selalu meningkatkan kinerja, dengan demikian dokter praktik diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas. Berdasarkan beberapa definisi diatas, kualitas pelayanan dokter praktik adalah penilaian yang diberikan oleh pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter praktik.

Ketika peneliti mendapatkan kesempatan untuk mewawancarai beberapa pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi, mayoritas mengemukakan keluhannya tentang dokter praktik di rumah sakit tersebut, antara lain merasa bahwa dokter praktik jarang datang tepat waktu, sebagian kecil dokter praktik dianggap kurang ramah oleh pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan, dan dokter terkesan kurang peduli, seperti misalnya pasien masuk ke ruangan, di periksa tanpa disambut dengan hangat, dan kemudian diberi resep obat untuk ditebus lalu pasien dipersilahkan keluar dari ruangan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pasien berhak mendapatkan informasi dan pelayanan yang tepat. Rumah sakit harus tetap menjaga kualitas pelayanannya, antara lain menyediakan fasilitas dokter praktik yang mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien agar pasien tetap mendapatkan pelayanan yang baik. Meningkatnya jumlah pasien, baik pasien sakit maupun pasien konsultasi, rumah sakit diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan jumlah pasien.

Jenis penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sudah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu, tetapi penelitian yang menganalisis kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang belum pernah dilakukan. Adanya pola hubungan yang terdapat antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul melihat bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

## **METODE**

Populasi penelitian mengacu seluruh pengguna kartu BPJS Kesehatan yang merupakan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Karena populasi dalam penelitian ini jumlahnya terlalu besar, maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini. Sampel dalam penelitian ini adalah 150 pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan yang menggunakan kartunya untuk mendapatkan pelayanan dari dokter praktik di RSUP Dr. Kariadi Semarang dengan karakteristik subjek pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan yang telah menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan minimal 2 kali, dengan menggunakan teknik pengambilan *nonprobability sampling* yaitu *sampling insidental*.

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah skala psikologi yang dipilih oleh peneliti menggunakan metode skala *Likert* dan 2 macam skala, yaitu Skala Kepuasan Konsumen Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS Kesehatan dan Skala Kualitas Pelayanan Dokter Praktik. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan teknik statistik parametrik Analisis Regresi (Anareg) Sederhana pada program *Statistical Package for Social Science (SPSS) for Windows Release versi 16.0*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil uji hipotesis tersebut ditunjukkan dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,643 dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,001$ ). Koefisien korelasi tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pengguna kartu BPJS Kesehatan. Tingkat signifikansi sebesar  $p < 0,001$  menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Nilai positif pada koefisien korelasi menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan. Sebaliknya, semakin rendah antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan.

Hasil tersebut membuktikan bahwa hipotesis peneliti yang menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna Kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang dapat diterima. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dokter praktik dan kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang sudah dapat diterima dengan baik oleh para pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Hasil penelitian menunjukkan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan mendapatkan kualitas pelayanan dokter yang tinggi yaitu sebesar 47,5% dengan jumlah 38 pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan, sedangkan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan berada pada kategori kepuasan konsumen yang tinggi yaitu sebesar 50% dengan jumlah 40 pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis, dapat dibuat kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dokter praktik dengan kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Semakin tinggi kualitas pelayanan dokter praktik maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan, sebaliknya, jika kualitas pelayanan dokter praktik rendah maka kepuasan pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS Kesehatan akan rendah pula.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Bahan paparan jaminan kesehatan nasional (JKN) dalam sistem jaminan sosial nasional. *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia*. Diunduh dari <http://www.jkn.depkes.go.id/attachment/unduhan/Ebook%20BAHAN%20PAPARAN%20JKN%20DALAM%20SJSN.pdf>, pada 10 Mei 2015.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kristianto, P. L. (2011). *Psikologi pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Mussry, J. (2010). *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi perspektif indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J. C. & Minor, M. (2002). *Perilaku konsumen*. Jakarta: Erlangga.

- Perwira, I. (2001). Memahami kesehatan sebagai hak asasi manusia. *Academia*. Diunduh dari <https://www.academia.edu/4782379>, pada 25 April 2015.
- Sugiarto, E. (1999). *Psikologi pelayanan dalam industri jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2008). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.